Régie des rentes du Québec

PLAN D'ACTION 2004 2005

Québec

D'ACTION

2004
2005

Régie des rentes
Québec

La Régie des rentes du Québec

Lauréate du Grand Prix québécois de la qualité 2001

Cette publication a été produite par la Régie des rentes du Québec.

La Régie a son site Internet : www.rrq.gouv.qc.ca

Vous y trouverez la version électronique du présent document.

Dépôt légal - 1er trimestre 2004

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-42136-1

104-07008/

Table des matières

Message du président	5
Présentation de la Régie des rentes du Québec	7
Planification stratégique	11
Plan d'action 2004-2005	13
Ressources disponibles	27
Facteurs de contingence	29
Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes	31

Message du président

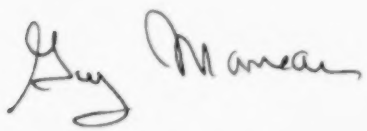
C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le *Plan d'action 2004-2005* de la Régie des rentes du Québec. Nous entamerons en 2004-2005 la troisième année de notre *Plan stratégique 2002-2007 : Vers une autonomie financière à la retraite accessible à tous les Québécois et Québécoises.* Ce plan d'action met en relief les actions nécessaires à la poursuite de la mise en œuvre du plan stratégique. Il intègre l'essentiel des activités que la Régie entend réaliser au cours de l'année et décrit entre autres les objectifs et les cibles correspondantes, les moyens à prendre pour les atteindre ainsi que les ressources disponibles.

L'année 2004-2005 sera décisive pour concrétiser notre plan stratégique en 2007. Nous veillerons donc à ce que toutes les mesures nécessaires à sa réalisation soient planifiées ou entreprises en 2004-2005. Au cours de la prochaine année, nous comptons mettre l'accent sur l'information et la formation des citoyennes et citoyens en matière de sécurité financière à la retraite. Par ailleurs, nous continuerons de consolider le système de sécurité financière à la retraite. Nous viserons toujours un niveau élevé de performance dans nos activités et travaillerons à créer et développer des partenariats, à hausser notre notoriété et à partager nos expertises. Évidemment, la consultation publique de 2003-2004 aura un impact important sur les actions de la Régie au cours des prochaines années.

À chaque étape de la réalisation de notre plan d'action, nous nous appuierons sur la compétence et l'engagement de notre personnel qui, de concert avec nos partenaires, voit à offrir des services de haute qualité, adaptés aux besoins et aux attentes de notre clientèle, et ce, à un coût raisonnable.

Cette année encore s'annonce riche en défis. Même si les enjeux sont de taille, je souscris aux objectifs énoncés de performance et de qualité de services aux citoyennes et citoyens. J'ai aussi la plus sincère conviction que ces défis seront relevés avec brio puisque les aspirations de l'organisation sont largement partagées par tous et chacun et orientées vers un même but.

Le président-directeur général,



Guy Morneau

Présentation de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec, constituée en 1965, est une agence gouvernementale en vertu de la *Loi sur l'administration publique*. Elle relève du ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Elle est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Les frais d'administration de ces régimes sont respectivement payés à même les cotisations que les travailleurs et leurs employeurs versent au Régime de rentes du Québec et les droits que la Régie perçoit des régimes privés de retraite.

La Régie est également chargée d'administrer le régime de prestations familiales. Le même ministre exerce les fonctions relatives à la *Loi sur les prestations familiales*. Les frais d'administration de cette loi font partie des dépenses budgétaires du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Par ailleurs, depuis février 2003, la Régie agit à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale négociées avec différents pays. Ces activités étaient auparavant sous la responsabilité du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Ce dernier est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

La Régie a pour mission de contribuer à la sécurité financière des Québécoises et Québécois au moment de leur retraite et d'en promouvoir la planification, de les indemniser en cas d'invalidité ou de décès et de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant. Afin de remplir cette mission, la Régie privilégie une vision de l'avenir basée sur une autonomie financière à la retraite accessible à tous, une gestion performante et des services de qualité. À cet effet, les actions de la Régie et de son personnel reposent sur trois valeurs essentielles : la satisfaction du client, l'excellence et la responsabilité partagée.

L'administration de la Régie est confiée à un conseil d'administration composé du président-directeur général de la Régie et de onze membres nommés par le gouvernement. Le conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire du ministre. À ce titre, il donne à la Régie ses grandes orientations et veille à sa performance.

Les produits et services offerts par la Régie sont déterminés essentiellement par sa mission et par les trois lois qu'elle administre.

Régime de rentes du Québec	• La rente de retraite • Les rentes d'invalidité • Les rentes de survie • Le Registre des cotisants
Régimes complémentaires de retraite	• La surveillance des régimes complémentaires de retraite
Régime de prestations familiales	• L'allocation familiale • L'allocation pour enfant handicapé
Produits et services liés à plus d'une loi	• Les renseignements - Régime de rentes du Québec - Régimes complémentaires de retraite - Régime de prestations familiales • La promotion de l'autonomie financière à la retraite • L'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

Selon l'information disponible en janvier 2004, la Régie est au service d'environ 5 000 000 de personnes. La clientèle du Régime de rentes du Québec se compose actuellement d'environ 3 600 000 cotisants et de près de 1 300 000 bénéficiaires. Celle des régimes complémentaires de retraite se compose principalement de 1 100 000 personnes qui participent aux quelque 1 800 régimes sous la supervision de la Régie. Cette dernière contribue également à l'application de la Loi pour 130 000 travailleurs québécois qui participent à des régimes qui ne sont pas sous sa supervision. Enfin, parmi les 870 000 familles inscrites au fichier des prestations familiales de la Régie, près de 510 000 sont bénéficiaires du régime de prestations familiales.

Pour administrer les lois dont elle est responsable, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères et organismes. En plus du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, elle est liée à deux partenaires majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et le ministère du Revenu du Québec. La première gère l'actif du Régime de rentes du Québec. Le second perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime et fournit à la Régie l'information relative au Régime ainsi que l'information sur les revenus permettant d'établir le montant des prestations familiales.

En conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la Régie échange avec certains partenaires et fournisseurs[1] les renseignements nécessaires, de part et d'autre, à l'administration des programmes.

Par ailleurs, la Régie s'est associée à diverses organisations et institutions des secteurs privé et communautaire[2] qui sont en contact direct avec certains de ses clients. Cette démarche a été entreprise dans le but d'aider les citoyennes et citoyens à exercer leurs droits et à prendre leurs responsabilités et de les sensibiliser à l'importance de la planification financière de leur retraite.

En outre, dès la première année du *Plan stratégique 2002-2007*, des partenariats d'affaires ont été établis dans les domaines de l'information et de l'éducation des citoyennes et citoyens en matière de planification financière de la retraite, de la prestation des services, de la recherche de la performance, avec notamment le Centre d'expertise des grands organismes et la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Enfin, la Régie accentue ses efforts en vue d'élaborer et d'implanter d'autres partenariats d'affaires bénéfiques pour ses clients, ses employés, les cotisants et ses partenaires.

---

1 Au nombre des principaux partenaires et fournisseurs figurent la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, l'Agence du revenu du Canada et le ministère du Développement social du Canada.

2 Parmi les organisations avec lesquelles des ententes ont été signées, il y a le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec, l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec, la Chambre des notaires du Québec et les Partenaires accrédités au service des nouveaux immigrants (PASNI).

Planification stratégique

La Régie poursuit la réalisation de son *Plan stratégique 2002-2007 : Vers une autonomie financière à la retraite accessible à tous les Québécois et Québécoises*. En tant que société, nous devons faire face à quatre grands enjeux liés à la sécurité financière à la retraite :

- Renforcer la connaissance du système de sécurité financière à la retraite.
- Assurer l'autonomie financière des Québécoises et Québécois à leur retraite.
- Étendre notre influence auprès des citoyennes et citoyens et du milieu gouvernemental.
- Nous acquitter de notre mission avec performance.

La description de ces enjeux nous a permis d'en constater l'ampleur. Pour y faire face, la Régie a adopté cinq grandes orientations stratégiques qui représentent les directions dans lesquelles elle s'engagera au cours des prochaines années :

- Informer et former les citoyennes et citoyens en matière de sécurité financière à la retraite.
- Consolider le système de sécurité financière à la retraite.
- Hausser notre notoriété, mettre à profit et partager nos expertises.
- Viser un niveau élevé de performance dans nos activités et notre prestation de services aux citoyennes et citoyens.
- Créer et développer des partenariats.

Pour chacune de ces orientations stratégiques, la Régie a déterminé des axes d'intervention qu'elle entend suivre. Ces axes constituent les moyens qu'elle déploiera pour concrétiser ses orientations et atteindre les résultats qui lui permettront de contrer les menaces, saisir les occasions, pallier ses faiblesses et profiter de ses forces. À chaque axe d'intervention correspondent des objectifs, qui représentent des engagements à l'égard des résultats visés, ainsi que des indicateurs pour mesurer les progrès accomplis. Finalement, les objectifs du plan d'action annuel découlent directement des objectifs pluriannuels du plan stratégique.

Plan d'action 2004-2005

Pour déterminer les résultats attendus, la Régie a pris en considération sa planification stratégique, le nombre de projets ayant un impact sur ses activités courantes et ses engagements publics envers sa clientèle. Elle a aussi tenu compte du personnel et des ressources financières, matérielles et informationnelles dont elle disposait. Ce plan d'action présente donc les objectifs de la Régie pour l'année 2004-2005, qui concourent à la réalisation du *Plan stratégique 2002-2007*. À certains objectifs stratégiques[3] ne correspond aucun objectif pour l'année 2004-2005 parce que les actions en vue d'atteindre ces objectifs stratégiques ont déjà été réalisées ou parce qu'elles feront partie d'un prochain plan d'action.

Enjeu : **Renforcer la connaissance du système de sécurité financière à la retraite**

Orientation : **Informer et former les citoyennes et citoyens en matière de sécurité financière à la retraite**

2002-2007	**Objectifs 2004-2005**	**Actions**	**Indicateurs**
Objectif stratégique 1 *D'ici à 2007, augmenter à 50 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec. Ce taux était de 45 % en 2001.*	Faire connaître au grand public les modifications apportées au Régime de rentes du Québec à la suite de la consultation publique.	Élaborer un plan de communication en vue de faire connaître les modifications apportées au Régime et amorcer sa mise en œuvre.	Réalisation des activités en conformité avec le plan de communication.

2002-2007	**Objectifs 2004-2005**	**Actions**	**Indicateurs**
Objectif stratégique 2 *D'ici à 2007, augmenter à 2 700 le nombre moyen de visiteurs par jour du site Internet de la Régie. Au cours de l'année 2000, le nombre de visiteurs du site Internet de la Régie était en moyenne de 800 par jour.*	Augmenter à 2 200 le nombre moyen de visites[4] par jour du site Internet de la Régie.	Poursuivre la promotion du site Internet de la Régie et de ses services en ligne.	Nombre moyen de visites par jour du site Internet de la Régie.

[3] Il s'agit des objectifs 5, 10, 12, 14, 19, 22, 23 et 29.

[4] Le terme « visiteurs » est remplacé par « visites ». En effet, l'achalandage d'un site s'évalue en fonction du nombre de visites et non du nombre de visiteurs. Il s'agit d'une utilisation répandue.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 3 *Au cours de la période 2002-2007, amener plus de 20 % des cotisants à utiliser au moins une fois le module de simulation de la retraite.*	Porter à 25 000 le nombre d'utilisations du module de simulation de la retraite par les cotisants.	• Convenir d'une méthode pour mesurer l'utilisation du module de simulation de la retraite par les cotisants. • Poursuivre la promotion du module de simulation en ligne.	Nombre d'utilisations du module de simulation de la retraite par les cotisants.

Enjeu : Assurer l'autonomie financière des Québécoises et Québécois à leur retraite

Orientation : Consolider le système de sécurité financière à la retraite

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 4 *D'ici à 2007, augmenter le ratio réserve/sortie de fonds à un niveau de 3,5. Ce ratio était de 2,7 en 2000.*	• Évaluer le ratio réserve/sortie de fonds pour la période 2004-2011.	Produire le rapport des projections des mouvements de trésorerie et de la réserve pour la période 2004-2011.	Évaluation du ratio réserve/sortie de fonds.
	• Adapter la politique de placement à la situation du Régime.	• Réviser la politique de placement. • Convenir d'une entente de service entre la Caisse de dépôt et placement du Québec et la Régie des rentes du Québec.	Entrée en vigueur d'une nouvelle politique de placement.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 6 *D'ici à 2007, augmenter à 80 % le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement (soit pendant au moins quatre des sept dernières années) dans un régime complémentaire de retraite ou un REER. En 1999, ce pourcentage était de 79 %.*	• Faire connaître davantage les régimes complémentaires de retraite (RCR) aux publics ciblés dans la stratégie de promotion.	Poursuivre le déploiement de la stratégie visant à promouvoir les RCR, notamment par le régime de retraite simplifié.	Réalisation des activités en conformité avec le plan de promotion.
	• Mesurer le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement dans un RCR ou un REER et celui des travailleurs québécois participant à un RCR.	Procéder à l'évaluation du pourcentage de Québécoises et Québécois qui ont pris en main leur autonomie financière à la retraite.	Disponibilité des résultats de l'évaluation.
et ***Objectif stratégique 7*** *D'ici à 2007, maintenir le pourcentage de travailleurs québécois participant à un régime complémentaire de retraite. En 2001, ce pourcentage se situait à environ 42 %.*	• Poursuivre la réalisation du plan d'amélioration de la surveillance des RCR touchant les trois volets de la surveillance.	• Poursuivre l'amélioration du dépistage des régimes dont les aspects financiers présentent un risque. • Poursuivre l'adaptation aux nouvelles exigences introduites par la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* en matière de protection des droits des participants et des bénéficiaires. • Poursuivre l'implantation de la surveillance de l'administration des RCR et de la transparence de cette administration.	Nombre de volets pour lesquels les activités du plan d'amélioration ont été réalisées.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 8 *D'ici à 2007, augmenter à 65 % le pourcentage de Québécoises et Québécois ayant commencé leur préparation financière en vue de la retraite autrement que par des cotisations au Régime de rentes du Québec. Ce taux était de 60 % en 2001.*	Faire connaître le système de sécurité financière à la retraite.	Appliquer le plan de déploiement de la stratégie d'intervention à caractère éducatif en vue de la promotion de l'autonomie financière à la retraite.	Réalisation des activités en conformité avec le plan de déploiement.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 9 *D'ici à 2007, adapter, simplifier et contribuer à mettre en place des outils favorisant la participation des travailleurs québécois à un régime complémentaire de retraite.*	Rendre disponible un régime de retraite à financement salarial.	Offrir un nouvel outil favorisant la participation des travailleurs québécois à un régime complémentaire de retraite.	Disponibilité d'un régime de retraite à financement salarial.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 11 *D'ici à 2005, réaliser une étude portant sur les revenus des retraités.*	Avoir une meilleure connaissance des revenus et des avoirs des personnes âgées.	Effectuer les études sur les sources de revenus et les avoirs des personnes âgées.	Production des rapports sur les sources de revenus et les avoirs des personnes âgées.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 13 *D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des employeurs relativement à la mise en place de régimes complémentaires de retraite.*	• Mettre à jour le portrait du marché de la retraite dans les PME. • Connaître le comportement des PME à l'égard de la retraite de leurs employés.	Actualiser le portrait du marché de la retraite dans les PME. Réaliser une enquête sur le comportement des PME à l'égard de la retraite de leurs employés.	Production d'un rapport sur le portrait du marché de la retraite dans les PME. Production d'un rapport d'enquête.

Enjeu : **Étendre notre influence auprès des citoyennes et citoyens et du milieu gouvernemental**

Orientation : **Hausser notre notoriété, mettre à profit et partager nos expertises**

2002-2007	**Objectifs 2004-2005**	**Actions**	**Indicateurs**
Objectif stratégique 15 *D'ici à 2007, augmenter à 60 % le taux de confiance de la population envers l'administration de la Régie. Ce taux était de 53 % en 2001.*	Mettre en valeur le respect de nos engagements de service auprès d'au moins un million de Québécoises et Québécois.	Élaborer et réaliser un plan de communication en vue de faire connaître le résultat de nos engagements de service.	Nombre de Québécoises et Québécois sensibilisés au respect de nos engagements de service.

2002-2007	**Objectifs 2004-2005**	**Actions**	**Indicateurs**
Objectif stratégique 16 *Participer annuellement à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.*	Participer à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.	Participer à des activités d'échange avec entre autres : • Le ministère du Développement social du Canada ; • L'Institut Canadien des Actuaires ; • Les comités consultatifs de la Régie ; • Le Conseil québécois de l'Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite.	Nombre d'activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite auxquelles participe la Régie.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 17 *D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens avec d'autres organismes publics.*	Participer avec d'autres organismes publics à au moins trois réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens.	Participer à des activités d'échange avec entre autres : • Le Centre d'expertise des grands organismes ; • Le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) ; • Le Service québécois d'authentification gouvernemental (SQAG) ; • Le Public Sector Benchmarking Service (PSBS).	Nombre de réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyens auxquels participe la Régie.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 18 *D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.*	Participer à au moins cinq réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.	Participer à des activités d'échange avec entre autres : • Le Comité consultatif en gestion du personnel (CCGP) ; • L'Association nationale des grands usagers postaux (ANGUP) ; • L'Institut de la gestion financière (IGF) ; • Le Conseil canadien des marchés publics (CCMP) ; • Le Conseil des responsables de l'informatique du secteur public (CRISP) ; • Le Conseil des directrices et directeurs généraux de l'administration du gouvernement du Québec (CDGA) ; • Le Forum des grands organismes.	Nombre de réseaux d'échange en matière de gestion auxquels participe la Régie.

Enjeu : **Nous acquitter de notre mission avec performance**

Orientation : **Viser un niveau élevé de performance dans nos activités et notre prestation de services aux citoyennes et citoyens**

2002-2007	**Objectifs 2004-2005**	**Actions**	**Indicateurs**
Objectif stratégique 20 *Mettre en place et réviser annuellement le plan d'amélioration des services.*	• Actualiser la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC).	• Réviser les temps habituels de réponse. • Ajouter un engagement relatif au délai de traitement des demandes d'information.	Production d'une DSC actualisée.
	• Connaître les caractéristiques et le comportement des utilisateurs des différents canaux de service.	Recueillir et analyser l'information sur les utilisateurs des différents canaux de service.	Production d'un rapport sur les caractéristiques et le comportement des utilisateurs des différents canaux de service.
	• Mettre en place un plan de coordination pour diffuser l'information sur les différents canaux de service.	Implanter un processus d'harmonisation de l'information offerte sur les différents canaux : • Internet ; • Téléphone ; • Courrier ; • Contact en personne.	Réalisation des activités en conformité avec le plan de coordination.
	• Mettre en place une nouvelle infrastructure du système de réponse vocale interactive (RVI) afin de favoriser l'autonomie des citoyennes et citoyens dans l'utilisation de nos services.	Adapter le contenu et la structure du système RVI en nous inspirant des meilleures pratiques.	Disponibilité de la nouvelle infrastructure du système RVI.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 20 (suite) *Mettre en place et réviser annuellement le plan d'amélioration des services.*	• Poursuivre une démarche intégrée de simplification administrative dans les cinq grands domaines d'intervention.	Préparer une planification annuelle des simplifications administratives à réaliser et en faire le suivi dans les cinq grands domaines d'intervention : • Les programmes ; • Les lois et les règlements ; • Les communications ; • Les normes, les procédures et la formation ; • La livraison de services.	Réalisation des activités en conformité avec la planification annuelle.
	• Déterminer la vision de la clientèle internaute de la Régie.	Définir la vision et déterminer les orientations à privilégier.	Production d'un rapport faisant état de la vision internaute.
	• Évaluer l'adéquation entre les services offerts et les besoins de la clientèle internaute.	• Connaître les attentes de la clientèle internaute. • Analyser l'adéquation entre les services offerts et les besoins de la clientèle internaute.	Production d'un rapport d'évaluation.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 21 *D'ici à 2007, offrir par voie électronique 70 % de nos produits et services.*	Ajouter trois éléments de services en ligne dans le site Internet de la Régie.	Mettre en place des éléments de services liés au Régime de rentes du Québec.	Nombre de nouveaux éléments de services en ligne dans le site Internet de la Régie.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 24 *D'ici à 2005, se doter d'un outil d'information de gestion permettant d'améliorer la performance des activités.*	Implanter le nouveau système de soutien à la gestion en matière de ressources financières.	• Réaliser les activités prévues dans le plan d'implantation. • Élaborer et mettre en place un nouveau processus de suivi du budget selon le plan d'implantation.	Réalisation des activités en conformité avec le plan d'implantation.

2002-2007

Objectif stratégique 25

Intégrer l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets et dans tous les processus d'affaires actuels de la Régie.

Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Procéder à l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets approuvés par les comités du C. A. ainsi que dans les processus ciblés dans la planification annuelle.	Assister les gestionnaires concernés dans la réalisation de leurs analyses de risque.	Pourcentage de réalisation des analyses de risque.

2002-2007

Objectif stratégique 26

D'ici à 2007, réaliser une évaluation sur la conformité aux lois relatives à la protection des renseignements personnels dans cinq champs d'activités ciblés par le Comité de protection des renseignements personnels (CPRP).

Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Réaliser une évaluation sur la conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels d'un champ d'activités ciblé par le CPRP.	Recommander au CPRP des champs d'activités à évaluer.[5]	Réalisation d'une évaluation de la conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels d'un champ d'activités ciblé par le CPRP.

2002-2007

Objectif stratégique 27

Autofinancer les projets d'investissement par les économies d'échelle provenant de la croissance de la clientèle et par la réduction des dépenses d'administration.

Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
• Limiter les dépenses capitalisables de la Régie au niveau de celles des autres organismes du secteur des régimes de retraite, soit environ 1/10 de 1 %[6] de l'actif géré par le Régime.	Adopter un budget qui permet d'atteindre cet objectif.	Pourcentage des dépenses capitalisables par rapport à l'actif géré par le Régime.

[5] Le gouvernement peut déterminer une cible prioritaire.

[6] Source : *Rapport annuel du Régime de pensions du Canada 1998-1999*, page 15. On y présente les résultats d'une étude menée auprès de plusieurs organismes du secteur des régimes de retraite.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 27 (suite) *Autofinancer les projets d'investissement par les économies d'échelle provenant de la croissance de la clientèle et par la réduction des dépenses d'administration.*	• Maintenir le coût moyen par bénéficiaire[7], pour la période écoulée du *Plan stratégique 2002-2007*, à ce qu'il était pour la période 1997-2002, soit 68,65 $ (en dollars de 2001).	• Adopter un budget qui permet d'atteindre cet objectif. • Élaborer et réaliser un plan d'action annuel d'optimisation des processus. • Informer deux fois par année les membres du Comité de vérification et de la performance des économies générées par la révision de nos façons de faire. • Favoriser l'embauche de jeunes travailleurs.	Coût moyen par bénéficiaire (en dollars de 2001).

Orientation : Créer et développer des partenariats

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 28 *Réaliser, dans tous les nouveaux projets, une étude sommaire de partenariat d'affaires et donner suite aux recommandations de cette étude.*	Réaliser une étude sommaire de partenariat d'affaires pour tous les nouveaux projets approuvés par les différents comités du C. A.	• Faire une étude sommaire de partenariat pour tous les nouveaux projets approuvés par les différents comités du C. A. • Entreprendre une étude de plus approfondie de partenariat pour tous les projets retenus lors de l'étude sommaire.	Pourcentage des nouveaux projets approuvés par les différents comités du C. A. pour lesquels une étude sommaire de partenariat d'affaires a été réalisée.

[7] Ce coût exclut l'ajustement de 1,6 million de dollars de la facture du ministère du Revenu du Québec pour les années antérieures.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Objectif stratégique 30 *D'ici à 2007, offrir à d'autres organismes gouvernementaux au moins une occasion de partenariat d'affaires lié à nos actifs ou à nos processus.*	Offrir à au moins un organisme gouvernemental une occasion de partenariat d'affaires lié à nos actifs ou à nos processus.	Élaborer et présenter à un organisme un projet d'entente de partenariat.	Proposition à un organisme d'un projet d'entente de partenariat.

2002-2007	Objectifs 2004-2005	Actions	Indicateurs
Axe 9 *Développer un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant pour notre personnel et consolider le cadre de gestion.*	• Maintenir un taux de mobilisation du personnel à plus de 4 sur une échelle de 5.	Administrer le sondage RH+.	Taux de mobilisation du personnel.
	• Poursuivre l'implantation du *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008*.	• Implanter graduellement une gestion intégrée des compétences ainsi que des mesures favorisant davantage l'attraction et la rétention du personnel. • Amorcer le renouvellement du rôle des employés et des gestionnaires afin de l'adapter aux nouveaux défis de la Régie.	Réalisation des activités en conformité avec la planification annuelle établie.

Ressources disponibles

Les objectifs de ce plan d'action ont été établis en tenant compte des attentes de la clientèle et des ressources disponibles. Ces ressources sont présentées en fonction du budget des frais d'administration et du budget des immobilisations ; le nombre d'employés nécessaires pour atteindre ces objectifs est exprimé en équivalents temps complet (ETC).

Cadre budgétaire 2004-2005[8]

Lois[9]	**Budget des frais d'administration** (en milliers de dollars)	**Budget des immobilisations** (en milliers de dollars)	**Équivalents temps complet** (ETC)
RRQ	93 400	20 400	835
PF	25 955	928	275
RCR	6 015	77	73
TOTAL	**125 370**	**21 405**	**1 183**

[8] Selon les données disponibles en janvier 2004. Ce cadre budgétaire exclut les impacts financiers qu'aura sur les fonds RRQ et PF le projet de loi n° 35, *Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives*. Il exclut également les coûts associés à la gestion du Bureau des ententes de sécurité sociale, lesquels sont remboursés entièrement à la Régie par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

[9] RRQ : Régime de rentes du Québec ;
PF : Prestations familiales ;
RCR : Régimes complémentaires de retraite.

Le personnel de la Régie se compose d'environ 1 180 employés, qui assurent la bonne marche des opérations relatives aux trois lois dont elle a la responsabilité. Outre le président-directeur général et trois vice-présidents, 52 cadres sont à l'emploi de la Régie.

Les unités administratives sont regroupées en trois vice-présidences. La Vice-présidence aux services à la clientèle regroupe les principales unités vouées directement au service de la population : les renseignements à la clientèle, les communications publiques, l'administration du Régime de rentes du Québec et du régime de prestations familiales. La Vice-présidence aux politiques et aux programmes veille pour sa part au développement des programmes, à la surveillance des régimes de retraite et au traitement des demandes de révision des décisions rendues en première instance. Enfin, la Vice-présidence aux services à l'organisation englobe les activités qui touchent l'évolution et le soutien de l'organisation, c'est-à-dire les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

[10] Selon les données disponibles en janvier 2004.

Facteurs de contingence

Bien que le *Plan stratégique 2002-2007* et le *Plan d'action 2004-2005* aient été soigneusement élaborés, certains facteurs, dont les effets sont parfois difficilement prévisibles, peuvent influer sur notre performance et sur les résultats visés. Dans la mesure où ces facteurs sont connus, il importe d'en tenir compte afin d'être en mesure d'évaluer avec justesse notre performance au moment de la reddition de comptes.

Parmi ces facteurs, citons :

- la modification de l'environnement législatif et réglementaire encadrant les activités de la Régie ;
- la progression des travaux liés à la mise en place de nouvelles technologies de l'information et de la communication à l'échelle gouvernementale ;
- le comportement des travailleurs à l'égard de la retraite et l'évolution inconditionnelle du marché du travail ;
- les tendances démographiques, socio-économiques et politiques avec lesquelles nous devons continuellement composer ;
- les décisions découlant de la « réingénierie » de l'État ;
- le renouvellement des conventions collectives des employés.

Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes

Dans l'exécution de son mandat, la Régie assure le suivi des résultats à l'aide d'indicateurs qui sont intégrés aux tableaux de bord et à l'aide du suivi du plan stratégique. La Régie produit deux tableaux de bord distincts, soit le tableau de bord du conseil d'administration (C. A.) et le tableau de bord de gestion.

Le tableau de bord du C. A. est présenté chaque trimestre aux membres du conseil d'administration de la Régie. Il contient :

- les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en matière de délais de réponse ;
- les indicateurs et l'information reflétant des préoccupations stratégiques ;
- sur demande du C. A., des indicateurs ou données du tableau de bord de gestion qui semblent faire état d'une situation préoccupante.

Le tableau de bord de gestion, parce qu'il contient surtout des indicateurs sur les services à la clientèle, est présenté chaque trimestre au Comité sur les services à la clientèle. Il contient :

- les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en matière de délais de réponse ;
- les indicateurs du plan d'action ;
- les indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* ;
- d'autres indicateurs opérationnels et de l'information de gestion ;
- le Registre des améliorations.

Le tableau de bord de gestion annuel est également présenté au conseil d'administration.

En ce qui concerne le suivi du plan stratégique, il est réparti entre les différents comités du C. A. selon leur domaine de compétence. Ce suivi est fait en milieu d'année et lors de la reddition de comptes annuelle par l'entremise du rapport annuel de gestion.

Depuis quelques années déjà, la Régie privilégie l'utilisation systématique du balisage avec des organismes gouvernementaux ou organismes ayant les mêmes préoccupations qu'elle, au pays ou ailleurs dans le monde. Ces références enrichissent notre processus d'autoévaluation et permettent de bonifier nos façons de faire et d'améliorer la qualité de nos produits et services.

En vertu de l'article 24 de la *Loi sur l'administration publique*, la Régie doit préparer un rapport annuel de gestion qui comprend une présentation des résultats obtenus par rapport aux objectifs du plan stratégique. De plus, en vertu de notre *Convention de performance et d'imputabilité*, nous devons préparer un rapport distinct qui fait l'objet d'une section du rapport annuel de gestion et qui présente :

- les résultats atteints au regard des objectifs du plan d'action annuel ;
- les moyens pris pour atteindre ces résultats ;
- les ressources disponibles ;
- dans la mesure du possible, une comparaison de ces résultats avec ceux d'organismes semblables.

Les résultats obtenus par rapport aux objectifs du plan stratégique et du plan d'action sont attestés par la Direction de l'audit interne de la Régie. Le rapport annuel de gestion est destiné au grand public et aux membres de l'Assemblée nationale. En outre, chaque trimestre, la Régie rend compte dans son site Internet de ses résultats liés aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en matière de délais de réponse.

La Régie dépose également à l'Assemblée nationale, tous les trois ans, le rapport d'évaluation actuarielle et tout rapport faisant état des effets de modifications introduites par un projet de loi sur les estimations du plus récent rapport d'évaluation actuarielle. Enfin, la Régie participe aux commissions parlementaires lorsqu'elle y est convoquée.

D'ACTION

2004
2005

rrq.gouv.qc.ca

Régie des rentes
Québec

126-RRQ-2004 02-F